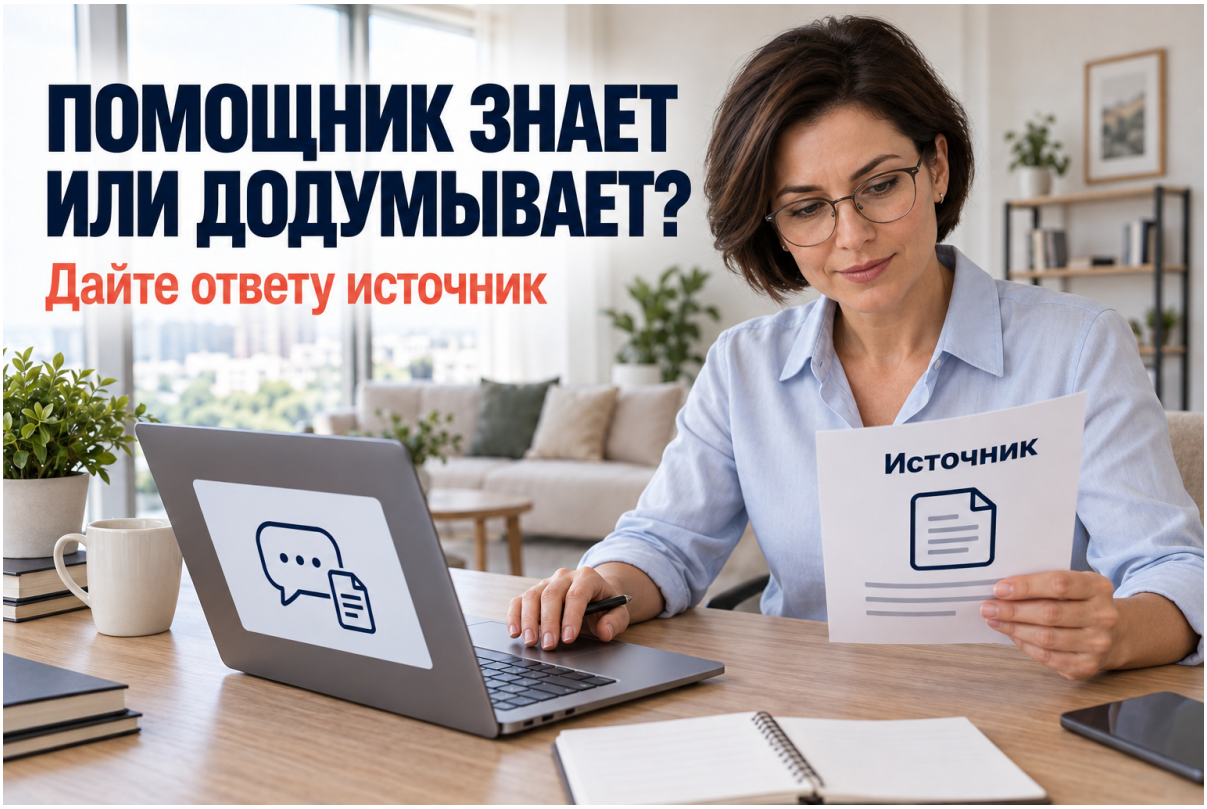
Ответ с источником: реестр знаний и обновлений

Соберите управляемую базу знаний. Внутри карточка ответа, реестр владельцев и обновлений, сценарии уточнения и отдельный лист проверки ошибок.



12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

12 страниц · 6 шагов · 18 проверок

Собственная рабочая модель Нейросистемы риелтора. Карточки и сценарии ниже учебные. Они не подтверждают подключение базы, отправку файлов или создание заявок в каком-либо сервисе.

Одна карточка с понятным назначением

Материалов много, помощник путает похожие комплекты, использует старые условия или отвечает увереннее, чем позволяют источники.

Поле карточки К01	Учебное заполнение	Проверка перед использованием
Вопрос	Что подготовить перед консультацией?	Уточнить задачу разговора
Ответ	Записать цель, известное и неизвестное	Сверить с нужным гайдом
Источник	Комплект Х155 о брифе консультации	Подставить действующую ссылку
Статус и владелец	Черновик; редактор базы	Проверить и назначить ответственного

Что собрать перед наполнением базы

- Обезличенные формулировки частых вопросов.
- Действующий каталог материалов и описание услуг.
- Точные источники, версии и нужные фрагменты.
- Ответственные за факты и поводы их обновления.
- Реально доступные маршруты уточнения и передачи вопроса.
- Сценарии проверки обычных и проблемных запросов.

Вопрос, карточка и точное подтверждение

1. Соберите вопросы и разделите задачи

Возьмите обезличенные формулировки из реальных обращений. Отличайте поиск материала, объяснение услуги и индивидуальную ситуацию.

Готово: Карточки соответствуют вопросам людей.

Не делайте так: Архив загружается без понимания, что ищет посетитель.

2. Создайте отдельную карточку ответа

Укажите ID, вопрос, варианты, короткий ответ, область применения и следующий шаг. Одна карточка должна решать одну понятную задачу.

Готово: Ответ можно найти и обновить отдельно.

Не делайте так: Цена, выдача и состав услуги смешаны в одном тексте.

3. Привяжите подтверждённый источник

Добавьте название, версию, ссылку и нужный фрагмент. Проверьте, что источник обосновывает именно этот вывод.

Готово: Другой сотрудник может воспроизвести проверку.

Не делайте так: Ссылка на главную считается подтверждением любого обещания.

Какое утверждение пока не имеет источника

Владелец, пробел и проверка ответа

4. Назначьте владельца и статус

Зафиксируйте дату проверки, ответственного и повод пересмотра. Разделите черновик, проверенное, требующее пересмотра и выведенное из использования.

Готово: Устаревший ответ не выбирается как действующий.

Не делайте так: Новая загрузка сама получает статус проверенного знания.

5. Опишите уточнение и неизвестный ответ

Для неоднозначного запроса задайте короткое уточнение. Для пробела или конфликта определите маршрут к владельцу, не обещая неподтверждённую передачу.

Готово: Помощник знает границу ответа.

Не делайте так: Модель заполняет пробел привлекательным обещанием.

6. Проверьте варианты и связанные изменения

Прогоните обычный, разговорный, неоднозначный и неподтверждённый запрос. Проверьте ссылку и повторите связанные примеры после замены источника.

Готово: Есть наблюдаемые критерии правильности.

Не делайте так: Качество оценено только по уверенной формулировке.

При каком изменении знание устаревает

Сценарии ожидаемого поведения помощника

Учебные проверки карточек. Таблица описывает ожидаемое поведение, а не результаты уже настроенного помощника.

Запрос	Ожидаемый ответ	Ошибка
Что подготовить к консультации?	Уточнить задачу и предложить нужный бриф	Отправить случайный каталог
Что отправить после показа?	Уточнить: собственнику или покупателю	Выдать скрипт без адресата
Продадите за неделю?	Не добавлять отсутствующую гарантию	Придумать обязательный срок
Ссылка на файл устарела	Проверить замену и не выдумывать URL	Собрать похожий адрес

Правильный ответ может быть уточнением или признанием пробела. Он не обязан выглядеть завершённым советом, если подтверждения недостаточно.

Как сделать запись полезной

Общая оценка	Проверяемая запись
Файлы загружены, значит помощник всё знает	Проверить карточки, источники, ссылки и ответы на разные формулировки.
Источник есть, значит весь вывод верен	Сверить, подтверждает ли он конкретное обещание.
Заявка передана, хотя подтверждения нет	Объяснить доступный следующий шаг без заявления о выполненной передаче.

Что делать при разных состояниях знания

Состояние	Действие помощника	Действие владельца
Есть подходящий источник	Дать короткий ответ и ссылку	Поддерживать актуальность
Запрос неоднозначен	Задать предметное уточнение	Добавить варианты вопроса
Сведений недостаточно	Обозначить пробел	Уточнить реальный процесс
Источники противоречат	Не объединять обещания	Разрешить конфликт версий
Материал заменён	Не выдавать старый адрес	Обновить связанные карточки
Нужны частные данные	Не раскрывать чужую историю	Проверить границы доступа

Три вопроса к надёжности ответа

1. Какой источник подтверждает именно этот ответ?
2. Кто и при каком изменении пересмотрит карточку?
3. Что делает помощник, если подтверждения нет?

18 проверок управляемой базы ответов

Галочка означает подтверждённый результат. Если данных нет, перенесите вопрос в лист решений.

Карточка и источник

- [ ] **Задача различена.** Поиск файла отделён от индивидуального ответа. Не выдавайте общий гайд за решение ситуации.
- [ ] **ID постоянный.** Карточка имеет понятную ссылку в реестре. Не теряйте связи при обновлении.
- [ ] **Ответ короткий.** Одна задача раскрыта прямо. Разделите несвязанные правила.
- [ ] **Источник точный.** Название, версия и фрагмент известны. Не ссылайтесь на общий архив.
- [ ] **Вывод подтверждён.** Источник обосновывает каждое обещание. Уберите добавленную гарантию.
- [ ] **Ссылка действующая.** Открывается нужный материал. Не генерируйте адрес по догадке.

Актуальность и границы

- [ ] **Владелец назначен.** Есть ответственный за содержание. Не оставляйте общее «команда».
- [ ] **Проверка датирована.** Понятно, когда сверяли факт. Не путайте загрузку с проверкой.
- [ ] **Повод обновления задан.** Цена, файл или процесс имеют триггер. Не назначайте всем вечную актуальность.
- [ ] **Статус различим.** Черновик не используется как утверждённый. Сначала проверьте содержание.
- [ ] **Конфликт обработан.** Есть путь к владельцу сведений. Не смешивайте две версии.
- [ ] **Доступ ограничен.** Публичный помощник не раскрывает частные данные. Проверьте внутренние ссылки.

Выдача и тесты

- [ ] **Уточнение уместно.** Один вопрос снимает неоднозначность. Не запускайте лишнюю анкету.
- [ ] **Материал выбран.** Есть название и объяснение пользы. Не отправляйте весь каталог.
- [ ] **Неизвестное признано.** Нет выдуманного условия. Укажите границу сведений.
- [ ] **Передача подтверждена.** О заявке сообщают по факту системы. Не обещайте созданную запись без подтверждения.
- [ ] **Варианты проверены.** Есть обычный, разговорный и сложный запрос. Не тестируйте одну удобную фразу.
- [ ] **Изменение перепроверено.** Связанные ответы используют новую версию. Не проверяйте только наличие файла.

Рабочая карточка вопроса и источника

Черновая карточка становится проверенной после сверки фактов и ссылки. Не включайте цены, сроки и условия, которых нет в действующем источнике.

Раздел базы и задача: _____

ID / вопрос / варианты	Ответ / область / следующий шаг	Источник / версия / ссылка

Проверенный источник: _____

Что осталось неизвестным: _____

Дата проверки и следующего пересмотра: _____

Реестр знаний и результатов тестов

Тест фиксирует фактический ответ и ошибку. Ожидаемое поведение не выдавайте за уже выполненную проверку. После исправления повторите связанный сценарий.

Карточка / владелец / статус	Дата проверки / повод обновления	Тест / наблюдение / исправление

Пять сигналов, при которых нужно уточнение

Ссылка не подтверждает вывод. Общая страница используется для конкретной гарантии.

Черновик стал знанием. Ответ модели не проверен человеком.

Старая версия активна. Помощник предлагает заменённый материал.

Передача выдумана. Нет подтверждения от системы о создании заявки.

Публичный ответ содержит чужое. Частная история клиента попала в общую базу.

Согласуйте следующий шаг

Описание ответственности за ответ

Карточка _____ отвечает на вопрос _____. Подтверждение _____, версия _____. Проверил _____, дата _____. Область применения _____. При изменении _____ пересмотрит _____. Если ответа нет или источники конфликтуют, помощник _____. Связанные сценарии проверки _____.

Первое действие после чтения

Возьмите один частый вопрос и создайте карточку. Проверьте источник, ссылку и несколько формулировок. Затем назначьте владельца и только после этого используйте ответ как утверждённый.

Владелец содержания: _____

Повод пересмотра: _____

Другие материалы Нейросистемы →

Материалов много, а нужный ответ трудно найти?

Диагностическая карта для риелтора поможет проверить каталог, подбор материалов помощником, выдачу выбранного комплекта и дальнейший разговор с человеком.

Проверить путь к нужному материалу →

14.10.2026 проверена документация Microsoft Copilot Studio о знаниях и ответах с источниками. Подключённый источник и ссылка не отменяют проверки содержания вывода.

Microsoft Copilot Studio: источники знаний и границы ответов

Карточка К01: полезный бриф перед разговором

Это заполненный учебный пример структуры. Перед включением в своего помощника подставьте действующую ссылку, назначьте владельца и выполните проверку.

Поле	Пример	Ограничение
Основной вопрос	Что подготовить перед консультацией?	Не заменяет индивидуальную проверку
Варианты	Что рассказать агенту? Какие сведения нужны?	Уточнить тему разговора
Короткий ответ	Записать задачу, срок, известное и вопросы	Не требовать всё подряд
Источник	Х155: короткий бриф и карта неизвестного	Ссылка проверяется перед выдачей
Состояние	Черновик для редактора базы	Не выдавать за настроенную интеграцию

Карточка решает одну задачу: помочь подготовить полезный разговор. Она не подтверждает, что консультация назначена, документы проверены или клиент согласен на услугу. При вопросе о времени встречи нужен другой источник, связанный с фактической записью.

В ответе укажите, чем поможет выбранный материал. Например, бриф позволит отделить задачу, известные сведения и вопросы для обсуждения. Затем дайте проверенную ссылку на нужный комплект. Не генерируйте URL по похожему названию и не сообщайте о получении файла без события выдачи.

Владелец должен проверить текст и актуальный путь к материалу. Если комплект заменён, он обновляет связанные карточки и сценарии. Старую версию можно оставить в истории, но нельзя позволять помощнику выбирать её наравне с действующей без обозначения статуса.

Нейросеть может подготовить варианты вопроса и короткий пересказ только из утверждённых материалов. Запретите добавлять новые цены, сроки, гарантии и адреса. Все такие заготовки сохраняйте как черновики. Проверка человеком должна опираться на источник, а не на уверенность формулировки.

Проверка ответа, уточнения и пробела

Ожидаемое поведение записывается до теста. После запуска сохраните фактический ответ, ошибку и исправление.

Сценарий	Что проверить	При ошибке
Обычный вопрос	Верный материал и ссылка	Исправить карточку
Разговорный вариант	Та же потребность распознана	Добавить формулировку
Неоднозначный запрос	Уместное уточнение	Разделить области ответов
Нет подтверждения	Честно обозначен пробел	Убрать выдуманное условие
Смена источника	Используется новая версия	Обновить связи и повторить тест

На вопрос «что отправить после показа?» сначала требуется понять адресата. Собственнику может быть нужен отчёт, покупателю другой материал. Если помощник без уточнения выбирает случайную карточку, даже грамотно написанный ответ не решает задачу.

Для проверки границ спросите об условии, которого нет в описании услуги. Помощник не должен обещать продажу за неделю или бесплатную работу по собственному предположению. Ответ с источником всё равно проверяйте: ссылка может быть настоящей, но не подтверждать конкретный вывод.

При конфликте двух версий назначьте владельцу проверку и не объединяйте условия автоматически. Если нужна передача специалисту, используйте только реальный маршрут. Фраза о созданной заявке допустима после подтверждённого действия системы, а не вместо него.

Проверяйте доступ к ссылкам и границы данных. Общий помощник не должен раскрывать чужие обращения или внутренние документы. После изменения важной карточки повторите связанные вопросы и зафиксируйте результат. Наличие файла в загрузке не показывает, что ответы стали правильными.